

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perpustakaan Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya (Stikom Surabaya) berdiri pada tahun 1986, sejalan dengan proses berdirinya perguruan tinggi. Sistem layanan yang digunakan pada waktu itu masih menggunakan sistem layanan lokal. Untuk meningkatkan layanan dan dengan perkembangan teknologi komputer dan internet, maka perpustakaan membuat sistem layanan terbuka atau online didirikan pada tahun 2008, sehingga dapat diakses oleh orang diluar Stikom Surabaya. *Website* perpustakaan Stikom Surabaya menempati urutan ke 2.839 di Indonesia menurut Alexa dengan Uniform Resource Locator (URL) www.alexa.com. Sementara untuk perpustakaan universitas lain di Indonesia, seperti Universitas Telkom dengan urutan 596, Universitas Surabaya dengan urutan 1.674, Universitas Bina Nusantara dengan urutan 580 dan Universitas Komputer Indonesia dengan urutan 682. Dari data yang terlihat bahwa, urutan rating Stikom Surabaya masih dibawah Universitas lain.

Salah satu layanan terbuka perpustakaan Stikom Surabaya yaitu *website* perpustakaan dengan nama *Stikom Library*. *Website* ini bertujuan untuk memberikan informasi kepada mahasiswa Stikom Surabaya tentang profil, layanan, informasi terkait koleksi perpustakaan, prosedur peminjaman hingga sanksi keterlambatan meminjam, informasi campus agreement, informasi dreamspark, jurnal internasional, buku panduan, dan mahasiswa dapat berinteraksi secara langsung melalui live chat atau media interaksi seperti *facebook*, *twitter*

dan *instagram*. Stikom Library mencakup layanan yang ada di perpustakaan Stikom Surabaya dalam bentuk *link website* meliputi Stikom *Intitutional Repositories* (SIR), *e-Resources Center*, *Catalog Online*. SIR pada perpustakaan Stikom Surabaya digunakan untuk layanan menyimpan koleksi lokal konten dalam bentuk digital dari sivitas akademika Stikom Surabaya dan menjadi fasilitas pendukung dalam pengumpulan sumber-sumber informasi tentang karya ilmiah. *e-Resources Center* pada perpustakaan Stikom Surabaya digunakan untuk layanan diperuntukkan kepada kalangan sivitas akademik Stikom Surabaya dengan memberikan berbagai kumpulan bank soal, jurnal, video, dan audio. *Catalog online* pada perpustakaan Stikom Surabaya digunakan untuk pencarian sumber informasi literatur yang dapat digunakan oleh pengguna melalui jaringan internet yang menampilkan informasi berupa nama pengarang, subyek literatur, nomor induk literatur, nomor rak literatur, jumlah literatur, dan status literatur.

Adanya teknologi informasi seperti *website* diharapkan dapat memberikan informasi yang akurat, lengkap, relevan, serta mempermudah komunikasi. Keterlibatan mahasiswa dalam pemanfaatan *website*, sangat menentukan akan kesuksesan sebuah kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan yang diproduksinya. Kualitas sistem dengan kecepatan akses *website*, kemudahan *website* untuk digunakan dapat meningkatkan kepuasan pengguna serta dapat meningkatkan berbagai pengetahuan terhadap layanan perpustakaan. Kualitas informasi yang sesuai dengan kebutuhan dan keperluan mahasiswa akan menumbuhkan tingkat kepuasan bagi mahasiswa itu sendiri. Kualitas layanan *website* yang bebas dari resiko dan ancaman yang membahayakan pengguna.

Namun selama ini, setelah *website Stikom Library* diimplementasikan belum pernah dilakukan evaluasi mengenai kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan dari *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir sebagai umpan balik ke pihak pengelola *website*. Kualitas sistem dari *website Stikom Library* belum pernah dilakukan perubahan fleksibilitas yang sesuai terhadap kebutuhan pengguna. Kualitas informasi *website Stikom Library* kurang lengkap untuk informasi profil perpustakaan seperti proses bisnis belum ada, sehingga jika terdapat mahasiswa yang ingin melakukan analisis perpustakaan menjadi terhambat. Kualitas layanan dalam komunikasi melalui live chat yang sering kurang tanggap, karena pemustaka tidak selalu online melalui *website live chat*.

Berdasarkan permasalahan yang telah dijabarkan, maka dalam penelitian ini dilakukan analisis kesuksesan *website Stikom Library* dengan menggunakan metode Delone dan McLean. DeLone dan McLean (2003) tentang kesuksesan sistem informasi yaitu dengan elemen kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*), penggunaan (*use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dan manfaat bersih (*net benefit*).

Dengan adanya penelitian ini dapat dijadikan bahan evaluasi masukan atau bahan pertimbangan kepada pihak pengelola *website Stikom Library* dalam mengetahui pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan *website* terhadap penggunaan dan kepuasan mahasiswa serta manfaat bersih yang didapat dari *website* tersebut, sehingga pihak pengelola *website* mempertahankan sistem, informasi dan layanan yang telah baik dan meningkatkan sistem, informasi dan layanan yang kurang baik serta dapat menaikkan urutan *rating website* perpustakaan Stikom Surabaya di Indonesia.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, maka rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana menganalisis kesuksesan *website Stikom Library* dengan variabel sebagai berikut:

1. Kualitas sistem (*system quality*) berpengaruh terhadap penggunaan (*use*)
2. Kualitas sistem (*system quality*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*)
3. Kualitas informasi (*information quality*) berpengaruh terhadap dengan penggunaan (*use*)
4. Kualitas informasi (*information quality*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*)
5. Kualitas layanan (*service quality*) berpengaruh terhadap penggunaan (*user*)
6. Kualitas layanan (*service quality*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*)
7. Penggunaan (*use*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*)
8. Penggunaan (*use*) berpengaruh terhadap manfaat bersih (*net benefit*)

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Responden dari penelitian ini adalah mahasiswa berstatus aktif Stikom Surabaya pada semester 161.

2. Penyataan diadopsi dari jurnal DeLone dan McLean (2003) dengan judul *The DeLone and McLean Model of Information System Success: A Ten Year Update.*
3. *Website Stikom Library* adalah *website* perpustakaan Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya.

1.4 Tujuan

Dengan mengacu pada rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini membuktikan:

1. Pengaruh antara kualitas sistem (*system quality*) dengan penggunaan (*use*) pada *Stikom Library* di Stikom Surabaya.
2. Pengaruh antara kualitas sistem (*system quality*) dengan kepuasaan pengguna (*user satisfaction*) pada *Stikom Library* di Stikom Surabaya.
3. Pengaruh antara kualitas informasi (*information quality*) dengan penggunaan (*use*) pada *Stikom Library* di Stikom Surabaya.
4. Pengaruh antara kualitas informasi (*information quality*) dengan kepuasan pengguna (*user satisfaction*) pada *Stikom Library* di Stikom Surabaya.
5. Pengaruh antara kualitas layanan (*service quality*) dengan penggunaan (*user*) pada *Stikom Library* di Stikom Surabaya.
6. Pengaruh antara kualitas layanan (*service quality*) dengan kepuasan pengguna (*user satisfaction*) pada *Stikom Library* di Stikom Surabaya.
7. Pengaruh antara Penggunaan (*Use*) dengan kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) pada *Stikom Library* di Stikom Surabaya.

8. Pengaruh antara Penggunaan (*Use*) dengan Manfaat Bersih (*Net Benefit*) pada *Stikom Library* di Stikom Surabaya.

1.5 Manfaat

Adapun manfaat dari penelitian ini yang dapat dimanfaatkan oleh pihak Stikom Surabaya yaitu:

- a. Mengetahui tingkat kesuksesan dari sistem informasi perpustakaan yaitu *Stikom Library*.
- b. Mengetahui manfaat-manfaat dari sistem informasi *website* perpustakaan terhadap pemustaka.

1.6 Sistematika Penulisan

Di dalam penyusunan laporan tugas akhir ini secara sistematis diatur dan disusun dalam lima bab, yang masing-masing terdiri dari beberapa sub bab.

Adapun urutan dari sub-sub bab adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat dari penelitian, dan sistematika penulisan laporan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi teori-teori penunjang yang digunakan untuk menyelesaikan Tugas Akhir. Teori-teori penunjang antara lain perpustakaan, sistem informasi, sistem informasi perpustakaan,

penelitian sebelumnya, populasi dan sampel, teknik *Stratified Random Sampling*, model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean, analisis deskriptif, validitas, dan reliabilitas.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini membahas tentang model konseptual dan hipotesis, metode penilitian identifikasi variabel, definisi operasional variabel, populasi, sampel dan teknik-teknik analisis yang akan digunakan untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.

BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini tentang hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan penulis yaitu uji validitas dan uji reliabilitas menggunakan perangkat lunak SPSS 24, dilakukan uji asumsi setiap variabel, dan untuk analisis data menggunakan metode *Structural Equation Model (SEM)* dengan bantuan perangkat lunak yang digunakan untuk struktural adalah AMOS 22.

BAB V PENUTUP

Bab ini menjelaskan uraian dari kesimpulan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan, beserta saran yang dapat digunakan untuk perbaikan yang dilakukan di masa mendatang.

